
Kundendienstdaten

HP *Brio* PC



<http://www.hp.com/go/brio>

Hinweis

Die Informationen in diesem Dokument können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Hewlett-Packard stellt dieses Material „ohne Gewähr“ bereit. Es werden keine stillschweigenden Gewährleistungen der Marktfähigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck erteilt. Hewlett-Packard ist nicht haftbar für hier enthaltene Fehler sowie zufällige oder Folgeschäden, die durch die Lieferung, Leistungen oder den Gebrauch dieses Materials entstehen.

Dieses Dokument enthält durch das Urheberrecht geschützte Informationen. Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne die vorherige schriftliche Genehmigung durch die Hewlett-Packard Company fotokopiert, reproduziert oder in eine andere Sprache übersetzt werden.

Gewährleistungsinformationen sind der HP Hardware-Gewährleistung und der HP Software-Gewährleistung zu entnehmen.

CompuServe™ ist ein Warenzeichen von CompuServe, Inc.

Windows® ist ein in den USA eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Hewlett-Packard Frankreich
Small Business Computing Operation
Customer Satisfaction
38053 Grenoble Cedex 9
Frankreich

Inhaltsverzeichnis

1 HP Kundendienstdaten

Telefonische Unterstützung von Hewlett-Packard	2
Schritt 1: Nachprüfen der Kundendienstdefinition	2
Schritt 2: Bevor Sie telefonisch Unterstützung anfordern	4
Schritt 3: Registrieren des Computers (Nordamerika und Europa).....	5
Schritt 4: Verbindlungsaufnahme mit dem Kundendienstzentrum	6
Schritt 5: Gebrauch der Fernunterstützungsdienste	7
HP Kontaktinformationen	8
HP Marketing-Firmensitz	9

2 HP Hardware- und Software-Gewährleistungen

HP Hardware-Gewährleistung.....	12
Beschränkte Hardware-Gewährleistung.....	12
Einschränkung der Gewährleistung	13
Einschränkung der Haftung und Rechtsmittel.....	14
Einholen von Gewährleistungsservice vor Ort	14
Einholen von Gewährleistungsservice durch Einsenden.....	16
HP Software-Gewährleistungsbedingungen.....	17
Gewährleistungsfrist von 90 Tagen.....	17
Auswechselbare Datenträger (sofern mitgeliefert).....	17
Anmeldung von Gewährleistungsansprüchen	17
Einschränkung der Gewährleistung	18
Schadenersatzansprüche und Haftungsbeschränkung	18
Gewährleistungs-Service	18

HP Kundendienstdaten

Diese Anleitung enthält Informationen über den Ihnen verfügbaren Kundendienst sowie Informationen darüber, was Sie vor dem Anrufen um Unterstützung vornehmen sollten, und an wen Sie sich um Unterstützung wenden können. Die Anleitung enthält außerdem die Hardware- und Software-Gewährleistungen.



Telefonische Unterstützung von Hewlett-Packard

Schritt 1: Nachprüfen der Kundendienstdefinition

Die folgende Tabelle gibt an, ob Ihnen kostenlose Unterstützung zusteht oder nicht.

Art des Problems	Kostenlose Unterstützungsperiode	Kundendienstoptionen
Installation von Windows 95	30 Tage ab dem Kaufdatum	Gebührenpflichtige Unterstützung (verrechnet pro Vorfall) nach 30 Tagen.
Gebrauch von Windows 95 & Internet Explorer 4	Nicht verfügbar	Wenden Sie sich bitte an den Vertragshändler oder Software-Händler.
Windows 3.11 und andere Betriebssysteme	Nicht verfügbar	Wenden Sie sich bitte an den Vertragshändler oder Software-Händler.
DOS, wenn nicht von HP vorgeladen	Nicht verfügbar	Wenden Sie sich bitte an den Vertragshändler oder Software-Händler.
Installation von vorgeladener Software ¹	30 Tage ab dem Kaufdatum	Gebührenpflichtige Unterstützung (verrechnet pro Vorfall) nach 30 Tagen.
Gebrauch von vorgeladener Software	Nicht verfügbar	Wenden Sie sich bitte an den Vertragshändler oder Software-Händler.
Installation und Gebrauch von Software-Anwendungen, die nicht von HP vorgeladen wurden	Nicht verfügbar	Wenden Sie sich bitte an den Vertragshändler oder Software-Händler.
Computer und vorinstallierte Hardware ²	1 Jahr ab dem Kaufdatum	

Art des Problems	Kostenlose Unterstützungsperiode	Kundendienstoptionen
HP-Zubehör	Siehe Dokumentation im Lieferumfang des HP-Zubehörs	
Hardware, die nicht von HP vorgeladen wurde	Nicht verfügbar	Wenden Sie sich bitte an den Vertragshändler.

1. Vorgeladene Software ist nur die Software, die von Hewlett-Packard geladen wurde. Von anderen Parteien oder Vertragshändlern vorgeladene Software ist nicht eingeschlossen.
2. Vorinstallierte Hardware ist die Hardware, die von Hewlett-Packard installiert wurde. Von anderen Parteien oder Vertragshändlern vorinstallierte Hardware ist nicht eingeschlossen. Kompatibilitätsprobleme von Modems mit Geräten in einer Nebenstellenanlage sind nicht gedeckt.

Hinweis	<p>Wenn im Computer ein Modem installiert ist, kann der Vertragshändler oder das Kundendienstzentrum anbieten, sich zur Diagnose eines Problems mit Ihrem Computer zu verbinden. Weitere Details entnehmen Sie bitte "Schritt 5: Gebrauch der Fernunterstützungsdienste" auf Seite 7.</p> <p>Das Modem wurde für das Land genehmigt, in dem der Computer verkauft wird. Der Import des Modems in ein anderes Land unterliegt bestimmten Telekommunikationsvorschriften. HP unterstützt die Installation des Modems in einem anderen Land nicht, sondern nur in dem Land, das ursprünglich für dieses Modem vorgesehen war.</p>
---------	--

Verfügt Ihr Computer über das vorinstallierte Betriebssystem Windows NT 4.0, dann haben Sie Anspruch auf den in der vorhergehenden Tabelle beschriebenen Hardware-Kundendienst. Die Benutzung von Windows NT 4.0 oder eines anderen Betriebssystems allein reicht nicht aus, um Anspruch auf Kundendienst zu erwerben.

Schritt 2: Bevor Sie telefonisch Unterstützung anfordern

Gehen Sie die folgende Prüfliste durch:

- Prüfen Sie die Tabelle unter "Schritt 1: Nachprüfen der Kundendienstdefinition" auf Seite 2, um zu sehen, ob Ihnen kostenlose Unterstützung zusteht.
- Vergewissern Sie sich, daß Sie die Kundendienstdaten beim Anruf bereithalten (siehe unten). Sie können möglicherweise auch nach den folgenden Informationen gefragt werden:
 - Eine Liste der Geräte, die Sie oder der Vertragshändler dem Computer hinzugefügt haben.
 - Eine Aufzeichnung etwaiger Fehler- oder Informationsmeldungen, die auf dem Bildschirm angezeigt wurden.
- Halten Sie sich beim Anruf vor dem Computer auf; der Computer muß eingeschaltet und die Handbücher müssen griffbereit sein.

Ihre
Kundendienstdaten

Bevor Sie sich bei HP registrieren oder um Kundendienst anrufen, müssen Sie die folgenden Informationen über den Computer bereithalten:

- Seriennummer
- Produktnummer
- Lokalisierungscode

Wenn die HP Brio-Zentrale auf dem PC installiert ist, finden Sie diese Informationen, indem Sie zuerst auf „Problembehebung und Unterstützungsanforderung“ und anschließend in der HP Brio-Zentrale auf „Schlagen Sie in den Kundendienstdaten nach“ klicken.

Ihre HP Unterstützungsinformationen

Füllen Sie bitte die fehlenden Felder aus.



Seriennummer:	<input type="text"/>
Produktnummer:	<input type="text"/>
Lokalisierungscode:	<input type="text"/>
Ihre Unterstützungskennung:	<input type="text"/>
Ihre Unterstützungstelefonnummer:	<input type="text"/>
Das Ablaufdatum für die kostenlose Software-Unterstützung:	<input type="text"/>
Das Ablaufdatum für die kostenlose Hardware-Unterstützung:	<input type="text"/>

HP empfiehlt, daß Sie die Kundendienstinformationen ausdrucken und an einer leicht zugänglichen Stelle aufbewahren.
Klicken Sie auf 'Weiter', um fortfahren.

[< Zurück](#) [Weiter >](#) [Abbrechen](#)

Drucken Sie diese Daten aus, und achten Sie darauf, daß sie vor Ihnen liegen, wenn Sie um Unterstützung anrufen.

Wenn die HP Brio-Zentrale nicht installiert ist oder der PC nicht funktioniert, verwenden Sie die Informationen, die auf dem Aufkleber auf der Seite des Computerkartons aufgedruckt sind.

Schritt 3: Registrieren des Computers (Nordamerika und Europa)

Die Registrierung ist nur in Nordamerika und Europa erforderlich. Vergewissern Sie sich, daß Sie den Computer innerhalb eines Monats vom Kaufdatum registrieren, damit Sie die Vorteile der HP-Kundendienstoptionen nutzen können. Verfügt Ihr Computer über die HP Brio-Zentrale, können Sie sich registrieren lassen, indem Sie zunächst auf das Symbol für die HP Brio-Zentrale auf dem Desktop doppelklicken. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche „Registrieren Sie sich jetzt!“.

1 HP Kundendienstdaten

Telefonische Unterstützung von Hewlett-Packard

Wenn im Computer ein Modem eingebaut ist, das an eine Telefonleitung angeschlossen ist, empfiehlt HP dringendst, die Registrierung mit Hilfe des Online-Registrierungsprogramms elektronisch abzuwickeln. Dieses Programm kennt die Telefonnummer des Kundendienstzentrums und beschleunigt Kundendienstabläufe.

Wenn Sie den Computer nicht starten können, können Sie sich telefonisch bei HP registrieren. Die Telefonnummern sind auf Seite 8 zu finden.

Wenn Sie die Registrierungsprogramminformationen erhalten, füllen Sie den Abschnitt „Kundendienstdaten“ in der HP Brio-Zentrale aus.

Schritt 4: Verbindungsaufnahme mit dem Kundendienstzentrum

Die folgende Tabelle zeigt die Öffnungszeiten des HP Kundendienstzentrums, während denen Sie Rat erfragen können.

Gebiet	Verfügbarkeit	Registrierung erforderlich?
USA und Kanada	Montag - Freitag 05:00-22:00 MST Samstag 09:00 - 16:00 MST	Ja
Europa	Normale Bürostunden	Ja
Asien/Ferner Osten	Normale Bürostunden (Abendstunden in einigen Ländern)	Nein
Lateinamerika	Normale Bürostunden (Abendstunden in einigen Ländern)	Nein

Schritt 5: Gebrauch der Fernunterstützungsdienste

Verfügt Ihr Computer über Kommunikationseinrichtungen und ist die HP Brio-Zentrale installiert, dann können Sie den vorgeladenen Fernunterstützungsservice des Brio PCs benutzen. Nur für Modelle mit vorgeladener HP Brio-Zentrale erhältlich.

Anhand dieser Funktion kann der Vertragshändler oder ein Kundendiensttechniker Probleme schnell diagnostizieren und lösen, indem über eine Telefonleitung direkt auf den Computer zugegriffen wird.

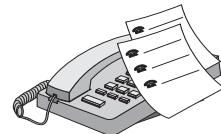
Der Vertragshändler oder Kundendiensttechniker bestimmt dann, ob diese Software verwendet werden muß, und gibt Ihnen Ratschläge, wie Sie mithelfen können. Vor dem Gebrauch dieser Software werden Sie immer um Ihr Einverständnis gefragt.

Einschränkungen und Haftungen der Fernunterstützung

Vorsicht

Sie sind dafür verantwortlich, Sicherungskopien der Dateien anzulegen. HP empfiehlt dringendst, daß dies auf regelmäßiger Basis durchgeführt wird. In keinem Fall sind HP oder seine Zulieferfirmen für direkte, indirekte, besondere oder Folgeschäden haftbar, wenn diese als Folge der Inanspruchnahme der Fernunterstützungsdienste auftreten.

HP Kontaktinformationen



Nordamerika (Registrierung)

Telefonnummer	208-331-2767	
---------------	--------------	---

Asien / Ferner Osten (Kundendienst)

Hongkong	2599 7977
Korea	Sprache: 02 3270 0700
China	010 650 53888, Durchw. 5958

Europa (Registrierung)

Sprache	
Deutschland	0180 5 3942
Spanien	902 33 44 44
Frankreich	01 43 62 34 44
Italien	02 2 641 0072
Niederlande	020 606 8701
Portugal	01 441 7209
Schweiz	022 312 12 37 (Französisch) 022 312 12 65 (Deutsch)
Großbritannien	0171 512 5201
Andere europäische Länder	+44 171 512 5202 (Englisch)

Lateinamerika (Kundendienst)

Argentien	0 800 81030
Brasilien	822 5565 oder 0 800 157751
Chile	800-360999
Kolumbien	01 800 90 072 00
Mexiko Mexico City Monterrey Guadalajara	01 800 22 147 00 264 2075 oder 264 1564 363 1212 01 800 22147 00
Venezuela Caracas	800 47 888 207 8488
Andere Länder in Lateinamerika	+1 305 267 4220



HP Marketing-Firmensitz

Wenn Sie mit HP Kontakt aufnehmen möchten, suchen Sie im örtlichen Telefonbuch nach dem nächstgelegenen HP Verkaufs- und Kundendienstbüro. Wenn Sie kein naheliegendes HP-Büro finden, können Sie sich schriftlich an einen der weltweiten Marketing-Firmensitze wenden:

ASIEN

Far East Sales Region
Hdqtrs
Hewlett-Packard Asia
Ltd.
22/F Peregrine Tower
Lipp Centre
89 Queensway, Central
Hong Kong

LATEINAMERIKA

Hewlett-Packard Latin
Am. Hdqtrs
Prolongacion Reforma No.
700 Col. Lomas de Santa
Fe
01210 Mexico D.F.
Del. Alvaro Obregon
Mexiko

USA

Intercon Operations
Hdqtrs
Hewlett-Packard Company
3495 Deer Creek Road
P.O. Box 10495
Palo Alto, CA 94303-0896
USA

EUROPA

European Operations
Hdqtrs
Hewlett-Packard S.A.
150, route du Nant-
d'Avril
P.O. Box 1217
Meyrin 2/Genf
Schweiz

NAHER OSTEN / AFRIKA

Middle East / Central
Africa Sales Hdqtrs
Hewlett-Packard S.A.
Rue de Veyrot 39
CH-1217 Meyrin 1/Genf
Schweiz

KANADA

Hewlett-Packard Ltd.
6877 Goreway Drive
Mississauga
Ontario L4V 1M8
Kanada

1 HP Kundendienstdaten
HP Marketing-Firmensitz

**HP Hardware- und Software-
Gewährleistungen**

2 HP Hardware- und Software-Gewährleistungen

HP Hardware-Gewährleistung

HP Hardware-Gewährleistung

Wichtig: Dies ist die Hardware-Produktgewährleistung. Lesen Sie sie bitte sorgfältig durch.

Gewährleistungsbedingungen können in Ihrem Land abweichen. In diesem Fall kann ein autorisierter HP-Vertragshändler oder ein Hewlett-Packard Verkaufs- und Kundendienstbüro detaillierte Informationen zur Verfügung stellen.

HP-Produkte können überarbeitete Teile enthalten, die hinsichtlich der Leistung neuen gleichwertig sind, oder die zufälligem Gebrauch ausgesetzt wurden.

HP-Produkte außerhalb des Computersystems – wie z.B. externe Speicheruntersysteme, Bildschirme, Drucker und andere Peripheriegeräte – oder interne Komponenten, die nicht beim HP-Fertigungsprozeß installiert wurden, werden durch die zutreffenden Gewährleistungen für diese Produkte oder Komponenten gedeckt; HP-Software ist von der beschränkten HP Software-Produktgewährleistung gedeckt.

FÜR DEN VERKAUF IN AUSTRALIEN UND NEUSEELAND: DIE GEWÄHRLEISTUNGSBEDINGUNGEN IN DIESER GEWÄHRLEISTUNG SCHRÄNKEN DIE VORGESCHRIEBENEN STATUTEN FÜR DEN VERKAUF DIESES PRODUKTS NICHT EIN, SCHLIESSEN DIESE NICHT AUS BZW. ÄNDERN DIESE NICHT, ES SEI DENN DIES IST GESETZLICH ZULÄSSIG, SONDERN GELTEN ZUSÄTZLICH ZU DIESEN STATUTEN.

Beschränkte Hardware-Gewährleistung

Hewlett-Packard (HP) gewährleistet dieses Hardware-Produkt ab dem Kaufdatum durch den ursprünglichen Endbenutzer gegen Material- und Fertigungsfehler.

Örtliche Bedingungen und Vorschriften, die den Absätzen unter „Einholen von Gewährleistungsservice vor Ort“ unterliegen, sind in der folgenden Tabelle angeführt.

	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Europa und Nordamerika	Während der ersten 90 Tage: Vor Ort, Teile & Arbeit Danach: Rücksendung. Nur Teile	Rücksendung. Nur Teile	Rücksendung. Nur Teile

Lateinamerika und China	Rüksendung. Teile und Arbeitszeit	Rüksendung. Teile und Arbeitszeit	Rüksendung. Teile und Arbeitszeit
Andere Länder	Wenden Sie sich an den autorisierten HP-Vertragshändler oder das HP Verkaufs- und Kundendienstbüro		

Während der Gewährleistungsfrist kann Service durch ein HP Kundendienstzentrum oder ein teilnehmendes, autorisiertes HP Personalcomputerhändler-Reparaturzentrum in Anspruch genommen werden.

Wenn HP während der Gewährleistungsfrist über oben definierte Fehler benachrichtigt wird, wird HP nach eigenem Ermessen als fehlerhaft erwiesene Produkte reparieren oder ersetzen bzw. Teile liefern, die fehlerhafte Teile ersetzen.

Sollte HP das Produkt nicht innerhalb angemessener Zeit reparieren oder ersetzen können bzw. keine Teile liefern können, besteht die einzige andere Abhilfe des Kunden in der Rückerstattung des Kaufpreises nach erfolgter Rückgabe des Produkts.

Die Systemprozessoreinheit, Tastatur, Maus und werksinstallierte Hewlett-Packard-Teile in der Systemprozessoreinheit – wie Videoadapter, Massenspeicher und Schnittstellen-Controller – sind von der Hardware-Produktgewährleistung gedeckt.

Diese Gewährleistung gilt unter bestimmten Bedingungen weltweit (bitte im örtlichen HP-Büro nachfragen) für Produkte, die bei HP oder einem autorisierten HP Personalcomputerhändler gekauft wurden und vom Originalkäufer für den Gebrauch durch den Originalkäufer oder als Teil von Systemen, die vom Originalkäufer integriert wurden, versandt wurden. Sofern dies im Land, in dem der Gebrauch erfolgt, verfügbar ist, wird Kundendienst auf gleiche Weise geleistet, wie beim Erwerb des Produkts in diesem Land. Er kann nur in Ländern geleistet werden, in denen das Produkt zum Gebrauch geeignet ist. Wenn das Produkt gewöhnlich im Land, in dem der Gebrauch erfolgt, nicht von HP verkauft wird, muß es für Kundendienstleistungen in das Land zurückgebracht werden, in dem es gekauft wurde. Die Reaktionszeit für Kundendienst vor Ort und Dauer von Kundendienst an eingesandten Produkten unterliegt Änderungen gegenüber den Standardbedingungen aufgrund der Verfügbarkeit von örtlich nicht lagerhältigen Teilen.

Einschränkung der Gewährleistung

Die obige Gewährleistung gilt nicht für Fehler aufgrund von Mißbrauch, unberechtigten Modifizierungen, Betrieb oder Lagerung außerhalb der für das Produkt vorgeschriebenen Umgebungsbedingungen, Transportschäden, unsachgemäßer Pflege oder Reparatur, Schäden aufgrund des Gebrauchs von Software, Zubehör, Medien, Ersatzteilen, Verbrauchsteilen nicht von HP oder Teilen, die nicht zum Gebrauch mit dem Produkt vorgesehen sind.

Das Neuladen der gebündelten oder vorgeladenen Software auf den PC ist von der HP Hardware-Gewährleistung nicht gedeckt.

2 HP Hardware- und Software-Gewährleistungen

HP Hardware-Gewährleistung

HP gibt keine andere ausdrückliche schriftliche oder mündliche Gewährleistung für dieses Produkt. Die stillschweigende Gewährleistung der Marktfähigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck ist beschränkt auf die Dauer dieser schriftlichen Gewährleistung. Einige Staaten oder Provinzen gestatten keine Einschränkung der Dauer einer stillschweigenden Gewährleistung; die obige Einschränkung trifft daher möglicherweise nicht auf Sie zu.

Diese Gewährleistung gibt Ihnen bestimmte Rechte; je nach Bundesstaat oder Provinz haben Sie möglicherweise auch noch andere Rechte.

Einschränkung der Haftung und Rechtsmittel

Die oben vorgesehenen Rechtsmittel sind die einzigen und ausschließlichen Rechtsmittel des Kunden. HP haftet in keinem Fall für unmittelbare, mittelbare, besondere, Neben- oder Folgeschäden, die sich auf die Gewährleistung, einen Vertrag, ein Vergehen oder eine andere Gesetzesauslegung stützen.

Die voranstehende Einschränkung der Haftung gilt nicht, wenn ein unter dieser Gewährleistung verkauftes HP-Produkt von einem zuständigen Gericht als fehlerhaft und als direkt verantwortlich für Personenverletzungen, tödliche Verletzungen oder Sachschäden bestimmt wurde; in keinem Fall übersteigt die Haftung durch HP für Sachschäden den Betrag von US\$ 50.000 oder den Kaufpreis (je nach dem, welcher Betrag höher ist) des Produkts, das diesen Schaden hervorgerufen hat.

Einige Staaten oder Provinzen gestatten den Ausschluß oder die Einschränkung der Haftung für Neben- oder Folgeschäden – einschließlich Einnahmenentgang – nicht; die obige Einschränkung bzw. der obige Ausschluß trifft daher möglicherweise nicht auf Sie zu.

Einholen von Gewährleistungsservice vor Ort

Zur Anforderung von Gewährleistungsservice vor Ort muß der Kunde ein HP-Kundendienstzentrum, ein HP-Verkaufs- und Kundendienstbüro oder ein teilnehmendes autorisiertes HP Personalcomputerhändler-Reparaturzentrum verständigen. Der Kunde muß einen Beleg für das Kaufdatum vorweisen können.

Komponenten außerhalb der Systemprozessoreinheit – wie Tastatur, Maus, Kopfhörer – haben keinen Anspruch auf Gewährleistungsservice vor Ort.

Während der Gewährleistungsfrist für Gewährleistungsservice vor Ort können von HP als durch den Kunden ersetzbar eingestufte Teile zum Ersatz zugesandt werden. In diesem Fall übernimmt HP die Versandkosten, Zölle und Steuern, bietet bei Bedarf telefonische Unterstützung für den Ersatz der Komponenten und übernimmt die Kosten für Versand, Zölle und Steuern für alle Teile, die auf Anforderung durch HP zurückgesandt werden müssen.

Vor-Ort-Besuche, die durch Hewlett-Packard-fremde Produkte verursacht wurden – seien diese innerhalb oder außerhalb der Systemprozessoreinheit – unterliegen den üblichen Reise- und Arbeitsgebühren und werden pro Vorfall verrechnet.

Vor-Ort-Service für dieses Produkt ist in bestimmten Gebieten beschränkt oder nicht verfügbar. In von HP ausgeschlossenen Reisegebieten – Gebieten, in denen geographische Hindernisse, unterentwickelte Straßensysteme oder ungeeigneter öffentlicher Transport routinemäßige Reisen verhindern – wird Kundendienst auf Vertragsbasis zu einer Sondergebühr ausgehandelt.

Die Reaktionszeit für Vor-Ort-Service durch HP in einem HP Kundendienst-Reisegebiet ist gewöhnlich der nächste Arbeitstag (ausschließlich HP-Feiertage) für HP-Reisezonen 1-3 (im allgemeinen 100 Meilen oder 160 km vom HP-Büro). Die Reaktionszeit ist zwei Arbeitstage für die Zonen 4 und 5 (200 Meilen, 320 km); drei Arbeitstage für Zone 6 (300 Meilen, 480 km) und wird über Zone 6 auf Vertragsbasis ausgehandelt. Weltweite Kundendienst-Reiseinformationen sind von einem HP-Verkaufs- und Kundendienstbüro erhältlich.

Reiseeinschränkungen und Reaktionszeiten für Händler- oder Distributor-Kundendienst werden durch die teilnehmenden Händler oder Distributoren festgelegt.

Kundendienstverträge, die Unterstützung nach den Bürostunden oder am Wochenende, schnellere Reaktionszeiten oder Kundendienst in einem ausgeschlossenen Reisegebiet bieten, sind oft unter Verrechnung einer Sondergebühr von HP, einem autorisierten Vertragshändler oder einem autorisierten Distributor erhältlich.

Verantwortung des Kunden

Der Kunde kann dazu aufgefordert werden, von HP bereitgestellte Diagnoseprogramme auszuführen, bevor ein Vor-Ort-Besuch geplant oder ein Ersatzteil zugesandt wird.

Der Kunde ist für die Sicherheit seiner urheberrechtlich geschützten und vertraulichen Informationen sowie zur Aufrechterhaltung eines Verfahrens zur Wiederherstellung verlorener oder geänderter Dateien, Daten oder Programme verantwortlich.

Der Kunde muß folgendes bereitstellen: Zugang zum Produkt; ausreichenden Arbeitsplatz und Vorrichtungen in vertretbarer Entfernung zum Produkt; Zugriff auf alle Informationen und Einrichtungen, die für die Servicearbeiten am Produkt von HP als notwendig erachtet werden; Betriebsmittel und Verbrauchsteile, die der Kunde während des normalen Betriebs verwendet.

Ein Vertreter des Kunden muß immer gegenwärtig sein. Der Kunde muß angeben, ob das Produkt in einer Umgebung verwendet wird, die eine potentielle Gesundheitsgefahr für das Reparaturpersonal darstellt; HP oder der mit den Kundendienstarbeiten beauftragte Händler kann verlangen, daß das Produkt unter direkter Überwachung durch HP oder den Händler vom Kundenpersonal gewartet wird.

2 HP Hardware- und Software-Gewährleistungen

HP Hardware-Gewährleistung

Einholen von Gewährleistungsservice durch Einsenden

Wenn Gewährleistungsservice durch Einsenden in Anspruch genommen wird, muß das Produkt an eine von HP angegebene Serviceeinrichtung oder an die Stelle, an der das Produkt gekauft wurde, zurückgesandt werden. Der Kunde muß eine Kopie eines Dokuments zum Nachweis des Kaufdatums beilegen.

Der Kunde muß alle Versandspesen für an HP zum Service zurückgesandte Produkte im voraus bezahlen (und alle Zölle und Steuern). HP übernimmt die Kosten für die Rücksendung des Produkts an den Kunden, es sei denn, der Kunde befindet sich in einem anderen Land.

Ver. 3. März 1998

HP Software-Gewährleistungsbedingungen

DIESE HP SOFTWARE-GEWÄHRLEISTUNGSBEDINGUNGEN GELTEN FÜR SÄMTLICHE PROGRAMME, DIE IHNEN, DEM KUNDEN, ALS TEIL DES HP COMPUTERPRODUKTS ZUR VERFÜGUNG GESTELLT WERDEN; EINSCHLIESSLICH DER BETRIEBSYSTEM-SOFTWARE. DIESE GEWÄHRLEISTUNGSBEDINGUNGEN ERSETZEN DIE GEWÄHRLEISTUNGSBEDINGUNGEN VON ANDEREN HERSTELLERN, DIE SIE ALS HARDCOPY ODER SOFTCOPY MIT IHREM NEUEN COMPUTERPRODUKT ERHALTEN.

Gewährleistungsfrist von 90 Tagen

HP gewährleistet für einen Zeitraum von 90 Tagen ab Kauf, daß die Software ihre Programmfunctionen erfüllt, sofern alle Dateien ordnungsgemäß installiert wurden. Dennoch ist nach dem jetzigen Stand der Technik der völlige Ausschluß von Fehlern in der Software nicht möglich. Falls die Software innerhalb der Gewährleistungsfrist ihre Programmfunctionen nicht erfüllt, kann der Kunde Ersatz oder Reparatur fordern. Kann HP innerhalb eines angemessenen Zeitraums keine Ersatzlieferung leisten, kann der Kunde gegen Rückgabe der Software und aller eventuell angefertigten Kopien kostenfrei vom Vertrag zurücktreten.

Auswechselbare Datenträger (sofern mitgeliefert)

HP gewährleistet für einen Zeitraum von 90 Tagen ab Kauf, daß eventuell mitgelieferte auswechselbare Datenträger frei von Material- und Fabrikationsfehlern sind. Sollten innerhalb des Gewährleistungszeitraums Fehler am Datenträger auftreten, kann der Kunde Ersatz fordern. Kann HP innerhalb eines angemessenen Zeitraums keine Ersatzlieferung leisten, kann der Kunde gegen Rückgabe der Software und Vernichtung aller eventuell angefertigten Kopien auf nicht auswechselbaren Datenträgern kostenfrei vom Kauf zurücktreten.

Anmeldung von Gewährleistungsansprüchen

Der Kunde muß HP spätestens 30 Tage nach Ablauf der Gewährleistungsfrist schriftlich von seinen Gewährleistungsansprüchen in Kenntnis setzen.

2 HP Hardware- und Software-Gewährleistungen

HP Software-Gewährleistungsbedingungen

Einschränkung der Gewährleistung

Gewährleistungsansprüche gegen HP, die über die oben genannten Gewährleistungen hinausgehen, sind ausgeschlossen. Mündliche oder schriftliche Absprachen bestehen nicht. Gewährleistungsansprüche sind auf den Gewährleistungszeitraum von 90 Tagen begrenzt, sofern diese Begrenzung gesetzlich zulässig ist.

Neben der hier beschriebenen Gewährleistung gelten die vom Gesetzgeber vorgeschriebenen Gewährleistungsansprüche.

Schadenersatzansprüche und Haftungsbeschränkung

SCHADENERSATZANSPRÜCHE GEGEN HP SOWIE IHRE ERFÜLLUNGS- ODER VERRICHTUNGSGEHILFEN, GLEICH AUS WELCHEM RECHTSGRUND (z. B. AUS BERATUNG, POSITIVER VERTRAGSVERLETZUNG ODER UNERLAUBTER HANDLUNG), INSbesondere auch für indirekte und Folgeschäden, sind ausgeschlossen.

Dies gilt nicht, soweit z. B. bei Personenschäden oder Schäden an privat genutzten Sachen nach dem Produkthaftungsgesetz oder in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wesentlicher Vertragspflichten oder des Fehlens zugesicherter Eigenschaften zwingend gehaftet wird.

Gewährleistungs-Service

Der Gewährleistungs-Service kann bei dem zuständigen HP Vertriebsbüro oder bei den in der Dokumentation genannten Stellen angefordert werden.



Papier chlorfrei gebleicht

Teile-Nr. 5966-0344-GR
Gedruckt in



5966-0344-GR